

Universitas
Esa Unggul

LAMPIRAN

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Pedoman Wawancara Observasi Awal

Petugas Pendaftaran Rawat Inap

1. Berapakah jumlah petugas pendaftaran pasien rawat inap?
2. Apakah pendidikan terakhir bapak/ibu saudara ?
3. Apakah kunjungan pasien rawat inap banyak setiap harinya ?
4. Berapakah kunjungan pasien baru peserta BPJS setiap harinya ?
5. Berapakah kunjungan pasien lama peserta BPJS setiap harinya ?
6. Berapakah Kunjungan rata-rata keseluruhan pasien rawat inap peserta BPJS ?
7. Apa saja permasalahan yang ada di pendaftaran rawat inap?
8. Apakah dampak dari permasalahan yang terjadi di pendaftaran rawat inap?

Pasien/Keluarga Pasien Peserta BPJS

1. Bapak/ibu pasien lama atau baru?
2. Bagaimana dengan pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Mulia?
3. Apakah ibu/bapak memiliki kendala pada saat melakukan pendaftaran rawat inap?

**ANGKET TENTANG TINJAUAN KEPUASAN PASIEN/KELUARGA
PASIEN BPJS DI PENDAFTARAN RAWAT INAP RS BHAKTI MULIA
TAHUN 2019**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur : Tahun
2. Jenis Kelamin : L/P

Berilah tanda centang (√) pada jawaban dibawah ini

3. Pendidikan Terakhir

- | | |
|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah | <input type="checkbox"/> SD |
| <input type="checkbox"/> SMP | <input type="checkbox"/> SMA |
| <input type="checkbox"/> Diploma | <input type="checkbox"/> S1/S2 |

4. Pekerjaan

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Belum /Tidak Bekerja | <input type="checkbox"/> Wiraswasta |
| <input type="checkbox"/> Mahasiswa/Pelajar | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta |
| <input type="checkbox"/> PNS | <input type="checkbox"/> Lainnya |

5. Penghasilan

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> ≥ 3.940.973 (UMR DKI Jakarta 2019) |
| <input type="checkbox"/> < 3.940.973 (UMR DKI Jakarta 2019) |

Skala Dimensi Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Inap

Petunjuk :

1. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai selama pelayanan yang anda terima terhadap kinerja pelayanan pendaftaran rawat inap.
2. Isilah dengan sejujur – jujurnya karena penilaian anda dijamin kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang anda terima.

3. Pilihlah :

Harapan

1. TH : Tidak Mengharapkan
2. KH : Kurang Mengharapkan
3. CH : Cukup Mengharapkan
4. H : Mengharapkan
5. SH : Sangat Mengharapkan

Kenyataan

1. TP : Tidak Puas
2. KP : Kurang Puas
3. CP : Cukup Puas
4. P : Puas
5. SP : Sangat Puas

No	Dimensi Kepuasan Pasien	Harapan					Kenyataan				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
Bukti Nyata (<i>Tangibles</i>)											
1	Kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan diruang pelayanan pendaftaran rawat inap										
2	Fasilitas tambahan diruang tunggu seperti TV, AC, majalah dan koran										
3	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai berfungsi dengan baik										
4	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas pendaftaran rawat inap.										
5	Ruang pelayanan pendaftaran tidak tertata dengan baik dan tidak nyaman										
Kehandalan (<i>Reability</i>)											
6	Petugas pendaftaran rawat inap tanggap apabila terdapat keluhan dari pasien										
7	Petugas pendaftaran rawat inap memasukan identitas pasien dengan benar dan tidak terjadi kesalahan										
8	Petugas pendaftaran rawat inap dengan senang hati membantu jika pasien memerlukan bantuan										
9	Petugas pendaftaran rawat inap menyampaikan informasi kepada pasien secara tepat dan jelas										
10	Tidak terjadi antrian panjang pada saat pasien akan melakukan pendaftaran rawat inap										

HASIL OUTPUT SPSS

1. Output data responden berdasarkan :

Statistics		
Umur Responden		
N	Valid	106
	Missing	0
Mean		39.75
Median		37.00
Std. Deviation		13.203
Variance		174.320
Range		52
Minimum		19
Maximum		71

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	40.6	40.6	40.6
	Perempuan	63	59.4	59.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	1	.9	.9	.9
	SMP	5	4.7	4.7	5.7
	SMA	41	38.7	38.7	44.3
	Diploma	37	34.9	34.9	79.2
	S1/S2	22	20.8	20.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum/Tidak Bekerja	14	13.2	13.2	13.2
	Wiraswasta	21	19.8	19.8	33.0
	Mahasiswa/Pelajar	4	3.8	3.8	36.8

Pegawai Swasta	20	18.9	18.9	55.7
PNS	12	11.3	11.3	67.0
Lainnya	35	33.0	33.0	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≥ 3.940.973	81	76.4	76.4	76.4
< 3.940.973	25	23.6	23.6	100.0
Total	106	100.0	100.0	

2. Output kepuasan pasien dari rumus (skor persepsi – skor harapan) dilihat dari dimensi :

Bukti Nyata (*Tangibles*)

Kenyamanan, kebersihan, dan kerapian diruang pelayanan pendaftaran rawat inap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lebih puas	87	82.1	82.1	82.1
sangat lebih puas	19	17.9	17.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Fasilitas tambahan diruang tunggu seperti TV, AC, majalah dan koran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lebih puas	70	66.0	66.0	66.0
sangat lebih puas	36	34.0	34.0	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai berfungsi dengan baik.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lebih puas	73	68.9	68.9	68.9
sangat lebih puas	33	31.1	31.1	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas pendaftaran rawat inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	29	27.4	27.4	27.4
	sangat lebih puas	77	72.6	72.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Ruang pelayanan pendaftaran tidak tertata dengan baik dan tidak nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat kurang puas	81	76.4	76.4	76.4
	kurang puas	23	21.7	21.7	98.1
	lebih puas	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Kehandalan (*Reability*)

Petugas pendaftaran rawat inap tanggap apabila terdapat keluhan dari pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	5	4.7	4.7	4.7
	lebih puas	83	78.3	78.3	83.0
	sangat lebih puas	18	17.0	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap memasukan identitas pasien dengan benar dan tidak terjadi kesalahan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	58	54.7	54.7	54.7
	sangat lebih puas	48	45.3	45.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap dengan senang hati membantu jika pasien memerlukan bantuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	66	62.3	62.3	62.3
	sangat lebih puas	40	37.7	37.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap menyampaikan informasi kepada pasien secara tepat dan jelas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	76	71.7	71.7	71.7
	sangat lebih puas	30	28.3	28.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Tidak terjadi antrian panjang pada saat pasien akan melakukan pendaftaran rawat inap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat kurang puas	51	48.1	48.1	48.1
	kurang puas	29	27.4	27.4	75.5
	lebih puas	12	11.3	11.3	86.8
	sangat lebih puas	14	13.2	13.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Petugas pendaftaran rawat inap sangat membantu apabila pasien tidak dapat melengkapi dokumen yang diperlukan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	84	79.2	79.2	79.2
	sangat lebih puas	22	20.8	20.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap memberikan pelayanan dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat kurang puas	15	14.2	14.2	14.2
	kurang puas	43	40.6	40.6	54.7
	lebih puas	42	39.6	39.6	94.3
	sangat lebih puas	6	5.7	5.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas lambat dalam memberikan pelayanan pendaftaran rawat inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat kurang puas	18	17.0	17.0	17.0
	kurang puas	35	33.0	33.0	50.0
	lebih puas	51	48.1	48.1	98.1
	sangat lebih puas	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap bersikap acuh terhadap pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat kurang puas	15	14.2	14.2	14.2
	kurang puas	69	65.1	65.1	79.2
	lebih puas	19	17.9	17.9	97.2
	sangat lebih puas	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap tanggap terhadap keluhan pasien.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	8	7.5	7.5	7.5
	lebih puas	82	77.4	77.4	84.9
	sangat lebih puas	16	15.1	15.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Jaminan (Assurance)

Diruang pendaftaran rawat inap terdapat petunjuk pendaftaran yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	73	68.9	68.9	68.9
	sangat lebih puas	33	31.1	31.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Kemampuan petugas pendaftaran rawat inap dapat dipercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	91	85.8	85.8	85.8

sangat lebih puas	15	14.2	14.2	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan pendaftaran rawat inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	77	72.6	72.6	72.6
	sangat lebih puas	29	27.4	27.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap bersikap ramah dan sopan terhadap pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	81	76.4	76.4	76.4
	sangat lebih puas	25	23.6	23.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien secara cepat dan tepat serta mudah dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	77	72.6	72.6	72.6
	sangat lebih puas	29	27.4	27.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Empati (*Emphaty*)

Kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat inap dijelaskan dengan baik oleh petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	71	67.0	67.0	67.0
	sangat lebih puas	35	33.0	33.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	86	81.1	81.1	81.1
	sangat lebih puas	20	18.9	18.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas selalu memberikan pelayanan dengan senyum, salam, sapa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	80	75.5	75.5	75.5
	sangat lebih puas	26	24.5	24.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa membeda-bedakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	74	69.8	69.8	69.8
	sangat lebih puas	32	30.2	30.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran rawat inap selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lebih puas	86	81.1	81.1	81.1
	sangat lebih puas	20	18.9	18.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

3. Output rekapitulasi kepuasan pasien dari 5 (lima) dimensi

		Statistics				
		Bukti langsung	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
N	Valid	106	106	106	106	106
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		74.06	75.6604	65.4717	81.1792	81.2736
Median		75.00	75.0000	65.0000	80.0000	80.0000

Bukti Langsung (Tangibles)

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
bukti_persen	Mean	74.06	.545	
	95% Confidence Interval for Mean			
	Lower Bound		72.98	
	Upper Bound		75.14	
	5% Trimmed Mean	73.85		
	Median	75.00		
	Variance	31.482		
	Std. Deviation	5.611		
	Minimum	65		
	Maximum	95		
	Range	30		
	Interquartile Range	10		
	Skewness	.588	.235	
	Kurtosis	.678	.465	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
bukti_persen	.209	106	.000	.904	106	.000

Kehandalan (Reliability)

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
handal_persen	Mean	75.6604	.65354	
	95% Confidence Interval for Mean			
	Lower Bound		74.3645	
	Upper Bound		76.9562	
	5% Trimmed Mean	75.3512		
	Median	75.0000		

Variance	45.274	
Std. Deviation	6.72860	
Minimum	65.00	
Maximum	95.00	
Range	30.00	
Interquartile Range	10.00	
Skewness	.782	.235
Kurtosis	.259	.465

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
handal_persen	.199	106	.000	.902	106	.000

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
dtanggap_persen	Mean	65.4717	.68526	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	64.1130	
		Upper Bound	66.8304	
	5% Trimmed Mean	65.3669		
	Median	65.0000		
	Variance	49.775		
	Std. Deviation	7.05517		
	Minimum	45.00		
	Maximum	85.00		
	Range	40.00		
	Interquartile Range	10.00		
	Skewness	.037	.235	
	Kurtosis	1.010	.465	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
dtanggap_persen	.219	106	.000	.925	106	.000

Jaminan (Assurance)
Descriptives

		Statistic	Std. Error	
jaminan_persen	Mean	81.1792	.55088	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	80.0870	
		Upper Bound	82.2715	
	5% Trimmed Mean	80.7180		
	Median	80.0000		
	Variance	32.168		
	Std. Deviation	5.67165		
	Minimum	75.00		
	Maximum	100.00		
	Range	25.00		
	Interquartile Range	10.00		
	Skewness	.878	.235	
	Kurtosis	.537	.465	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
jaminan_persen	.224	106	.000	.865	106	.000

Empati (Emphaty)
Descriptives

		Statistic	Std. Error	
empati_persen	Mean	81.2736	.63253	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	80.0194	
		Upper Bound	82.5278	
	5% Trimmed Mean	80.7023		
	Median	80.0000		
	Variance	42.410		
	Std. Deviation	6.51231		
	Minimum	75.00		
	Maximum	100.00		
	Range	25.00		
	Interquartile Range	10.00		
	Skewness	1.095	.235	
	Kurtosis	.631	.465	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
empati_persen	.257	106	.000	.835	106	.000

4. Output mean kepuasan pasien

Statistics

kepuasan		
N	Valid	106
	Missing	0
Mean		75.5283
Median		75.0000
Std. Deviation		2.66264
Variance		7.090
Range		13.00
Minimum		70.00
Maximum		83.00

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
kepuasan	Mean	75.5283	.25862	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	75.0155	
		Upper Bound	76.0411	
	5% Trimmed Mean	75.4203		
	Median	75.0000		
	Variance	7.090		
	Std. Deviation	2.66264		
	Minimum	70.00		
	Maximum	83.00		
	Range	13.00		
	Interquartile Range	3.00		
	Skewness	.574	.235	
	Kurtosis	-.008	.465	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kepuasan	.135	106	.000	.962	106	.004